

# **PERSEPSI PENILAIAN PADA KETERSEDIAAN FASILITAS ANGKUTAN UMUM DARI RUMAH KE PELABUHAN TANJUNG PERAK DILIHAT DARI PERSPEKTIF GENDER**

## **PERCEPTION OF AVAILABILITY OF PUBLIC TRANSPORT FROM RESIDENTIAL AREA TO TANJUNG PERAK PORT FROM THE PERSPECTIVE OF GENDER**

Win Akustia

Badan Litbang Perhubungan  
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat 10110  
[email: win.akustia@yahoo.com](mailto:win.akustia@yahoo.com)

Diterima: 10 Januari 2014, Revisi 1: 28 Januari 2014, Revisi 2: 11 Februari 2014, Disetujui: 21 Februari 2014

### **ABSTRAK**

Keamanan dan keselamatan pengguna ruang publik termasuk penumpang angkutan umum masih dianggap sebagai tanggung jawab pribadi (Maam Lumanglas 2008 ; Komnas Perempuan 2011). Gender wanita yang belum mendapat aspek keamanan secara relatif sempurna ini, ingin diketahui persepsi penilaiannya terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum menuju Terminal Penumpang Tanjung Perak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gender atau jenis kelamin pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak terhadap persepsi penilaian ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Metoda yang digunakan adalah *Chi Square test*. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai mudah dan cenderung sangat mudah, hasil uji hipotesis untuk tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) antara 1-10% menunjukkan tidak terdapat perbedaan persepsi antar jenis kelamin pengguna jasa angkutan laut penumpang terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum menuju Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak.

**Kata Kunci:** gender, alih moda, angkutan umum, *chy square test*.

### **ABSTRACT**

*The security and safety of public area users including public transport users is still considered as personal responsibility (Maam Lumanglas 2008 ; Komnas Perempuan 2011). The perception of woman who are not get fully security aspect towards the availability of public transport facilities to Passenger Terminal of Port of Tanjung Perak want to be explored. This study aims to determine the effect of gender or sex of sea passenger transport service users at the Port of Tanjung Perak to the perception of the availability of public transport facilities assessment of the passenger terminal to the location of the Port of Tanjung Perak. The method used is Chi Square test. The analysis showed that the average respondent judge easily and tend to be very easy, hypothesis testing results for the error rate ( $\alpha$ ) between 1-10% showed no difference in perception between the sexes of sea passenger transport service users to the availability of public transport facilities from home to the passenger terminal location of Tanjung Perak.*

**Keywords:** gender, transfer modes, public transport, *chy square test*.

### **PENDAHULUAN**

Dalam melakukan perjalanan dari tempat asal ke tujuan akhir perjalanan, pada umumnya tidak hanya membutuhkan satu moda transportasi saja. Misal, setelah keluar dari rumah, berjalan kaki menuju lokasi pemberhentian angkutan umum, naik angkutan umum, kemudian melanjutkan ke tujuan akhir perjalanan dengan berjalan kaki. Dari

proses ini, maka pelaku perjalanan membutuhkan layanan berjalan kaki, berupa trotoar atau pedestrian, untuk menuju lokasi pemberhentian angkutan umum dan membutuhkan layanan angkutan umum menuju lokasi terdekat dengan tujuan akhir perjalanan, berupa trayek-trayek angkutan umum, sebelum mengakhiri perjalanan menggunakan trotoar atau pedestrian.

Fasilitas layanan angkutan umum dari lokasi asal perjalanan menuju lokasi pelabuhan, merupakan salah satu fasilitas alih moda yang sangat diperlukan oleh setiap penumpang dan calon penumpang yang akan melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir perjalanannya menggunakan moda lain.

Berbagai riset tentang kepuasan pelanggan telah menghasilkan beragam definisi dan tolok ukur mengenai kepuasan itu. Salah satunya adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Peranan pelayanan sangat penting, terutama pada badan usaha yang bergerak di bidang jasa. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan ini, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan fasilitas alih moda, dari moda darat ke moda angkutan laut, berupa ketersediaan angkutan umum menuju ke lokasi Pelabuhan Tanjung Perak. Permasalahannya adalah pelanggan pengguna fasilitas alih moda ini memiliki karakteristik yang berbeda-beda, baik dari segi gender, usia, tingkat pendidikan, atau jenis pekerjaannya, yang diduga memiliki nilai persepsi yang berbeda-beda juga terhadap kualitas pelayanan yang dirasakannya. Tulisan ini meninjau dari segi gender, ini berkaitan dengan gender wanita yang selama ini diberitakan sering mendapat perlakuan yang tidak baik dalam angkutan umum.

Komnas Perempuan (2011) mencatat di Indonesia setiap hari sedikitnya ada 4 (empat) perempuan yang menjadi korban kekerasan di ruang publik, yang meliputi pencabulan, percobaan pemerkosaan, pemerkosaan, perampokan, dan bahkan pembunuhan. Data Komnas Perempuan tahun 1998-2011 menunjukkan 22.284 kasus kekerasan seksual terjadi di ruang publik, termasuk di angkutan umum dan jalan. Kasus tersebut merupakan urutan kedua terbanyak dari semua kasus kekerasan seksual yang mencapai 93.960 kasus. Fenomena kekerasan di angkutan umum menunjukkan bahwa aspek keamanan pada angkutan umum belum mendapat perhatian serius dari stakeholder transportasi publik. Keamanan dan keselamatan pengguna ruang publik termasuk penumpang angkutan umum masih dianggap hanya sebagai tanggung jawab pribadi (Maam Lumanglas 2008; Komnas Perempuan 2011). Gender wanita yang belum mendapat aspek keamanan secara relatif sempurna ini, ingin diketahui persepsi

penilaiannya terhadap ketersediaan angkutan umum dari rumah ke Pelabuhan Tanjung Perak. Hal ini perlu dilakukan agar permasalahan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi tanpa memandang gender.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pada dasarnya, kualitas produk atau jasa yang diberikan suatu badan usaha dan kepuasan pelanggannya berhubungan erat dengan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan. Dengan kualitas produk yang memenuhi preferensi konsumen, akan mengikat pelanggan sehingga perusahaan tersebut tertanam dalam benak pelanggan. Hal ini, tentu saja menguntungkan perusahaan, karena pelanggan dapat melakukan promosi secara tidak langsung kepada teman, keluarga, ataupun kepada orang lain, untuk mengkonsumsi produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan (Kassali, 1998). Berkaitan dengan judul tulisan ini, maka perlu diketahui apakah perbedaan gender berpengaruh terhadap penilaian pada ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke Pelabuhan Tanjung Perak.

Semakin tinggi tingkat kegiatan masyarakat, mobilitas kegiatan masyarakat tersebut akan semakin tinggi juga dan pada gilirannya akan memerlukan pula peningkatan dalam bidang jasa transportasi. Dalam hubungan inilah jasa transportasi merupakan permintaan turunan (*Derived Demand*) dari seluruh kegiatan lainnya, karena keperluan jasa transportasi akan mengikuti perkembangan kegiatan lain yang memanfaatkannya, sehingga transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, serta sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografis wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat (Aminah, n.d, diunduh tanggal 06 Mei 2014, Pukul 05:34PM). Sesuai dengan hal ini, Surabaya sebagai lokasi penelitian memiliki karakteristik penduduk yang relatif padat, sehingga memerlukan peningkatan pelayanan transportasi. Peningkatan pelayanan transportasi menjadikan tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen semakin tinggi. Kepuasan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000). Sedangkan menurut Tse & Wilton (1988, dalam Lupiyoadi, 2004), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Peningkatan pelayanan transportasi memerlukan antara lain informasi tentang penilaian pada ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke Pelabuhan Tanjung Perak dilihat dari perspektif gender.

Kualitas pelayanan menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh suatu badan usaha supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan badan usaha dalam memberi pelayanan yang berkualitas, dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, (dalam Lupiyoadi, 2006). Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh para pelanggan atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius dan melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut, maka konsep kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997, dalam Wisnalmawati, 2005). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Untuk itu perlu survei langsung kepada pelanggan, seperti halnya tulisan ini yang sumber datanya berasal dari konsumen yang ada di kota Surabaya.

Dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno & Purnama, 2004). Dalam rangka membuat konsep strategi dan program pelayanan untuk memenuhi tuntutan terhadap layanan prima, sebelumnya harus

diketahui persepsi penilaian dari berbagai variabel, salah satunya adalah gender.

Beberapa peneliti menyimpulkan diskriminasi gender dalam transportasi publik akan memunculkan kesenjangan gender dalam aspek sosial, budaya, ekonomi, politik, dan akses pada layanan publik (Peters, 1999 dalam Margarida Queiros & Nuno Marques da Costa, 2012; Cowichan *Women against Violence Society* 2002 dalam Lambrick & Rainero 2010; Nandita Bhatla, tanpa tahun). Dalam hal ini ada kemungkinan perbedaan gender juga mempengaruhi persepsi penilaian terhadap suatu aspek, misal seperti persepsi penilaian pada ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke Pelabuhan Tanjung Perak.

Indikator pelayanan transportasi menurut versi Dokumen SISTRANAS (2005), merupakan alat ukur dalam menentukan tingkat pencapaian keberhasilan pembangunan SISTRANAS dikaitkan dengan misi yang diembannya serta merupakan alat untuk mengetahui dampak dari suatu kebijakan yang telah dilakukan. Mengacu pada sasaran SISTRANAS, yaitu terciptanya pelayanan transportasi yang efektif dan efisien tanpa mengorbankan *cost recovery* dalam pemberian pelayanan transportasi, maka sasaran SISTRANAS adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, dan rendah polusi, serta efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional. Sasaran Sistranas yang sangat relevan dengan tulisan ini adalah mudah dicapai (*convenient*). Dalam arti bahwa pelayanan menuju kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan mudah bagi masyarakat pengguna jasa melalui informasi yang jelas, kemudahan mendapat tiket, kemudahan alih kendaraan, dan lain sebagainya yang dapat diukur, antara lain waktu dan biaya yang digunakan dari tempat asal ke kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan.

Di sisi lain, faktor yang mempengaruhi besarnya nilai kualitas atribut pelayanan transportasi, antara lain adalah karakteristik pelaku perjalanan, berupa jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, karakteristik pelaku perjalanan ditinjau dari sisi gender atau jenis kelamin. Secara sederhana, kerangka pemikiran ini disusun dalam suatu diagram yang disajikan pada gambar 1.



Sumber: Hasil Pengolahan Data  
**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran Penelitian

## METODOLOGI PENELITIAN

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara melakukan survai langsung kepada konsumen yang ada di Surabaya. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara meminta data dan informasi secara tertulis dari beberapa sumber atau instansi terkait. Selain itu data sekunder juga diperoleh dari beberapa literatur yang ada.

Untuk menganalisis digunakan Metoda Uji Kai Kuadrat (*Chi Square Test*). Kegunaan metode ini ditujukan untuk menguji apakah ada perbedaan yang cukup berarti atau signifikan antara jumlah pengamatan suatu obyek atau respon tertentu pada setiap klasifikasinya terhadap nilai harapannya (*expected value*) yang berdasarkan hipotesa nolnya. Di lain pihak, pengujian *Kai Kuadrat* dapat pula digunakan untuk menguji independensi antara suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam metoda ini,  $H_0$  dapat diuji sebagai berikut.

$$\chi^2 = N \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad \dots\dots\dots (1)$$

dengan:

$O_i$  = nilai pengamatan yang diperoleh pada kategori ke- $i$ ;

$E_i$  = nilai harapan (*expected value*) pada kategori ke- $i$ .

Jika perbedaan antara  $O_i$  dan  $E_i$  relatif kecil, maka

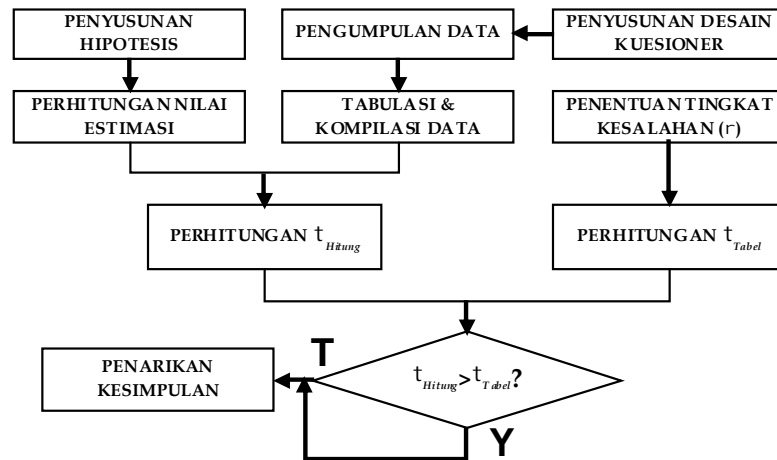
$\chi^2$  juga akan semakin kecil, dan sebaliknya, jika perbedaan antara  $O_i$  dan  $E_i$  sangat besar, akan menyebabkan  $\chi^2$  menjadi besar. Konsekuensinya, semakin besar  $\chi^2$ , maka ada kemungkinan hasil pengamatan yang diperoleh selama penelitian bukan berasal dari populasi yang dijadikan dasar penentuan  $H_0$  tersebut. Pada pengujian  $\chi^2$  ini, distribusi  $\chi^2$  memiliki derajat kebebasan sebesar  $(k - 1)$  atau  $df(k - 1)$ . Untuk kasus satu macam sampel yang memiliki  $k$  kategori dan jumlah pengamatan sebesar  $N$ , maka setiap sel kategori mempunyai nilai harapan ( $E_i$ ) sebesar  $\frac{N}{k}$ . Jika  $H_0$  menyatakan bahwa proporsi tiap kategori sama, maka dapat diharapkan bahwa  $E_i = O_i$ , sedangkan hipotesis alternatifnya adalah  $E_i \neq O_i$ . Berdasarkan uraian di atas, maka langkah-langkah yang dilakukan dalam penggunaan Uji Kai Kudrat adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun hipotesis;
- 2) Melakukan perhitungan  $\chi^2_{Hitung}$ ;
- 3) Menentukan nilai kritis  $\chi^2_{Tabel}$  berdasarkan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sesuai yang diinginkan, yaitu  $\alpha_{df(k-1)}$ , kemudian membandingkan antara  $\chi^2_{Hitung}$  dengan  $\chi^2_{Tabel}$ . Jika  $\chi^2_{Hitung}$  lebih kecil  $\chi^2_{Tabel}$  maka  $H_0$  diterima. Jika  $\chi^2_{Hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $\chi^2_{Tabel}$   $H_0$  ditolak.

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian di atas, disusun suatu metode penyelesaian masalah. Dalam metode penyelesaian masalah, prosesnya diawali dari penyusunan desain kuesioner, yang selanjutnya dilakukan proses pengumpulan data di lokasi obyek penelitian. Dari hasil proses

pengumpulan data, dilakukan proses kompilasi dan penabulasian data, sesuai dengan jenis kelamin dan nilai persepsi yang diberikan terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Langkah berikutnya adalah penyusunan hipotesis, dengan hipotesis awal ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan persepsi penilaian antar jenis kelamin terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak.

Selanjutnya, dilakukan perhitungan nilai estimasi, sesuai hipotesis awal bahwa tidak ada perbedaan antar jenis kelamin, dan dilakukan proses perhitungan nilai  $x_{Hitung}$  dan  $x_{Tabel'}$  sesuai dengan tingkat kesalahan ( $r$ ) yang diinginkan. Hasil perhitungan tersebut, selanjutnya dibandingkan dan, pada akhirnya, dilakukan penarikan kesimpulan. Secara sederhana, proses penyelesaian masalah tersebut di atas, disusun dalam suatu diagram yang disajikan pada gambar 2.



Sumber: Hasil Pengolahan Data

**Gambar 2.** Metode Penyelesaian Masalah

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei, meliputi gambaran umum obyek penelitian dan hasil pengumpulan opini pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak, yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

Hasil pengumpulan data wawancara penumpang angkutan laut di Pelabuhan Tanjung Perak, disusun dan dikompilasi menurut jenis kelamin responden, nilai persepsi yang diberikan terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, dan menurut kombinasi antara jenis kelamin dan nilai persepsi terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Berdasarkan hasil survei, diperoleh 226 responden dari 250 kuesioner yang disebar bersedia menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang disusun. Hasil kompilasi data yang diperoleh, dapat dijelaskan sebagai berikut.

### a. Hasil pengumpulan data menurut Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan berdasarkan jenis kelamin, pada tabel 1.

**Tabel 1.** Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi Responden	%
1	Laki-laki	139	61.50
2	Wanita	87	38.50
Total		226	100.00

Sumber: Pengolahan Hasil Survey

### b. Hasil Pengumpulan Data Menurut Persepsi Penilaian Terhadap Ketersediaan Fasilitas Angkutan Umum Dari Rumah Menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak.

Seperti dijelaskan sebelumnya, penilaian responden terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak juga dikelompokkan dalam 5 kategori, yaitu 1 yang bermakna sangat sulit, 2 yang bermakna sulit, 3 yang bermakna biasa saja, 4 yang bermakna mudah, dan 5 yang bermakna sangat mudah. Hasil pengumpulan berdasarkan persepsi penilaian responden, tabel 2.

Proses analisis diawali dengan menentukan hipotesis, perhitungan nilai aktual hasil survei, perhitungan nilai estimasi, perhitungan nilai  $x_{Hitung}$ , perhitungan nilai  $x_{Tabel}$  berdasarkan standar *error* yang ditetapkan, uji hipotesis, dan terakhir, penarikan kesimpulan.

**Tabel 2.** Komposisi Responden Menurut Persepsi Penilaian Ketersediaan Fasilitas Angkutan Umum Dari Rumah ke Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

No	Persepsi Penilaian	Frekuensi Responden	%
1	1: Sangat sulit	3	1.33
2	2: Sulit	33	14.60
3	3: Biasa saja	72	31.86
4	4: Mudah	113	50.00
5	5: Sangat Mudah	5	2.21
<b>Total</b>		<b>226</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Pengolahan Hasil Survey

### 1. Hipotesis

Karena penelitian ini ditujukan untuk menguji adanya perbedaan persepsi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, dengan dugaan bahwa tidak ada perbedaan persepsi di antara jenis kelamin, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

$H_0$ : Tidak ada perbedaan persepsi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, menurut jenis kelamin;

$H_1$ : Ada perbedaan persepsi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah

menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, menurut jenis kelamin.

### 2. Perhitungan Nilai Aktual Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin dan Persepsi Terhadap Nilai Ketersediaan Fasilitas Angkutan Umum Dari Rumah Menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

Hasil perhitungan nilai aktual komposisi responden menurut jenis kelamin dan persepsi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak didasarkan pada hasil perhitungan tabulasi silang antara jenis kelamin dan persepsi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Hasil perhitungan tabulasi silang nilai aktual komposisi responden menurut jenis kelamin dan persepsi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak tersebut, tabel 3.

Nilai rata-rata sebesar 3.3717 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak menilai ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak mudah dan cenderung sangat mudah.

**Tabel 3.** Komposisi Responden Menurut Kombinasi Antar Jenis Kelamin dan Persepsi Penilaian Ketersediaan Fasilitas Angkutan Umum Dari Rumah ke Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

No	Jenis kelamin	Frekuensi Responden menurut Persepsi					Total
		Sangat Mudah	Mudah	Sedang	Tidak Mudah	Sangat Mudah	
1	Laki-laki	3	23	43	68	2	139
2	Wanita	-	10	29	45	3	87
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>33</b>	<b>72</b>	<b>113</b>	<b>5</b>	<b>226</b>
<b>Rata-rata</b>							<b>3.3717</b>

Sumber: Hasil Analisis

### 3. Perhitungan Nilai Estimasi Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Persepsi Terhadap Nilai Ketersediaan Fasilitas Angkutan Umum Dari Rumah Menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

Berdasarkan data hasil tabel silang antara jenis kelamin dan persepsi penilaian ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, hasil perhitungan nilai estimasi dengan rata-rata deviasi nilai sebesar 1.54336. Nilai deviasi terbesar adalah

2.70354 dan nilai persepsi 2 yang berarti bahwa ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak sulit dan nilai deviasi terkecil adalah 1.07522 dan nilai persepsi 5 yang berarti bahwa ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak sangat mudah. Hal ini memberi gambaran bahwa ada perbedaan secara signifikan antara data kondisi aktual dan data hasil perhitungan estimasi. Hasil perhitungan estimasi, tabel 4.

**Tabel 4.** Estimasi Komposisi Responden Menurut Kombinasi Antara Jenis Kelamin dan Persepsi Penilaian Ketersediaan Fasilitas Angkutan Umum dari Rumah Menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

No	Kelompok Usia	Estimasi Frekuensi Responden menurut Persepsi					Total
		Sangat Mudah	Mudah	Sedang	Tidak Mudah	Sangat Mudah	
1	Laki-laki	1.8451	20.2965	44.2832	69.5000	3.0752	139.0000
2	Wanita	1.1549	12.7035	27.7168	43.5000	1.9248	87.0000
Total		3.0000	33.0000	72.0000	113.0000	5.0000	226.0000

Sumber: Hasil Analisis

#### 4. Perhitungan nilai $x_{Hitung}$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai  $x_{Hitung}$  diperoleh gambaran bahwa menurut jenis kelamin, nilai tertinggi dicapai oleh jenis kelamin wanita, yaitu 1.15487, sedangkan terendah jenis kelamin laki-laki, yaitu 0.03237. Di sisi lain, menurut kelompok nilai persepsi, nilai tertinggi dicapai oleh nilai persepsi 1, yaitu sangat sulit, sedangkan nilai

terendah dicapai oleh kelompok nilai persepsi 4, yaitu mudah. Dari hasil perhitungan ini, total nilai  $x_{Hitung}$  diperoleh sebesar 3.97045. Hasil perhitungan secara lengkap berdasarkan jenis kelamin dan persepsi penilaian ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, disajikan pada tabel 5.

**Tabel 5.** Perhitungan Nilai  $x_{Hitung}$

No	Kelompok Usia	Estimasi Frekuensi Responden menurut Persepsi					Total
		Sangat Mudah	Mudah	Sedang	Tidak Mudah	Sangat Mudah	
1	Laki-laki	0.72283	0.36012	0.03718	0.03237	0.37594	1.52845
5	Wanita	1.15487	0.57536	0.05941	0.05172	0.60064	2.44200
Total		1.87770	0.93548	0.09659	0.08410	0.97658	3.97045

Sumber: Hasil Analisis

#### 5. Perhitungan nilai $x_{Tabel}$

Perhitungan  $x_{Tabel}$  didasarkan pada ketentuan bahwa derajat kebebasan sebesar 4 yang diperoleh dari hasil perhitungan perkalian antara jumlah jenis

kelamin dikurangi satu dengan jumlah kelompok nilai dikurangi satu. Hasil perhitungan nilai  $x_{Tabel}$  berdasarkan standar *error* yang ditentukan berkisar antara 1-10%, disajikan pada tabel 6.

**Tabel 6.** Perhitungan Nilai  $x_{Tabel}$

No	r	d (f - 1)	t <sub>Tabel</sub>
1	0.01	4	13.27670
2	0.02	4	11.66784
3	0.03	4	10.71190
4	0.04	4	10.02552
5	0.05	4	9.48773
6	0.06	4	9.04437
7	0.07	4	8.66643
8	0.08	4	8.33653
9	0.09	4	8.04344
10	0.10	4	7.77944

Sumber: Hasil Analisis

#### 6. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis, menunjukkan bahwa pada nilai standar *error* antara 1-10%, nilai  $c_{Tabel}$  lebih besar daripada nilai  $c_{Hitung}$ . Hasil

perhitungan ini memberi gambaran bahwa hipotesis awal ( $H_0$ ) diterima dan memberi makna bahwa tidak terlihat adanya perbedaan persepsi penilaian di antara jenis kelamin terhadap persepsi penilaian ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah

menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Hasil proses analisis pengujian hipotesis dan penarikan kesimpulannya, secara rinci disajikan pada tabel 7. Berdasarkan hasil analisis ini, menunjukkan bahwa persepsi pengguna jasa

angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak memang mudah dan cenderung sangat mudah, ditinjau dari segi jenis kelamin apapun.

**Tabel 7.** Perhitungan Uji Hipotesis

No	r	d(f - 1)	t <sub>Tabel</sub>	t <sub>Hitung</sub>	Kesimpulan
1	0.01	4	13.27670	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
2	0.02	4	11.66784	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
3	0.03	4	10.71190	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
4	0.04	4	10.02552	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
5	0.05	4	9.48773	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
6	0.06	4	9.04437	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
7	0.07	4	8.66643	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
8	0.08	4	8.33653	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
9	0.09	4	8.04344	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima
10	0.10	4	7.77944	3.97045	H <sub>0</sub> Diterima

Sumber: Hasil Analisis

## KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa, tidak ada perbedaan persepsi penilaian pada ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Tanjung Perak dilihat dari perspektif gender, baik laki-laki maupun wanita berpendapat sama, yaitu mudah dan cenderung sangat mudah.

## REKOMENDASI

Perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut mengenai persepsi fasilitas alih moda berupa ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah menuju Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, terkait dengan kemudahannya, kenyamanannya, keamanannya, dan lain sebagainya, dan ditinjau dari sisi usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, asal perjalanan, tujuan akhir perjalanan, dan lain-lain, sehingga didapat hasil yang lebih lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

Aminah, Siti., (n.d), *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*, Jurusan Ilmu Politik FISIP, Universitas Airlangga, <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Transportasi%20Publik%20dan%20Aksesibilitas.pdf>, diunduh tanggal 06 Mei 2014, Pukul 05:34PM;

Kassali, Reinald, 1998, *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, dan Positioning*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta;

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Andi Offset, Jogyakarta;

Kotler, Philip., 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*, (Edisi pertama), Alih Bahasa Susanto, AB., Penerbit Salemba Empat, Jakarta;

Lupiyoadi, Rambat, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*, PT Salemba Empat, Jakarta;

Parasuraman, A., Zeithaml, VA., & Berry, LL., 1988, *SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of The Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. **64**, No. **1**, pp. 12; Panayides & Song

Suratno, FG, Sri., & Purnama, Nursya'bani., 2004, *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua, Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. **7**, No. **1**, pp. 69-87;

Maam Lumanglas, 2008, Komnas Perempuan 2011, [http://www.academia.edu/6463233/Transportasi\\_Publik\\_yang\\_Berkesetaraan\\_Gender\\_dan\\_Sosial](http://www.academia.edu/6463233/Transportasi_Publik_yang_Berkesetaraan_Gender_dan_Sosial), diunduh tanggal 02 September 2014, Pukul 13:12;

Peters, 1999 dalam Margarida Queiros & Nuno Marques da Costa, 2012; Cowichan Women against Violence Society 2002 dalam Lambrick & Rainero 2010; Nandita Bhatla, tanpa tahun.

Departemen Perhubungan, *Sistem Transportasi Nasional*, 2005.